



ارائه شده توسط:

سایت ترجمه فا

مرجع جدیدترین مقالات ترجمه شده

از نشریات معتبر

دستورالعمل بهبود: روابط در میان فرهنگ سازمانی، مدیریت کیفیت جامع (TQM) و

عملکرد

چکیده

این مطالعه چهار هدف اصلی دارد: (1) تشخیص فرهنگ سازمانی شرکتهای داروسازی تهران؛ (2) بررسی اجرای دسته های مختلف مدیریت کیفیت جامع (TQM) در شرکت های مذکور؛ (3) مقایسه دو مدلی که روابط بین فرهنگ، مدیریت کیفیت جامع (TQM) و عملکرد را توضیح می دهد؛ (4) مشخص کردن تأثیر فرهنگ و مدیریت کیفیت جامع (TQM) بر عملکرد، بر اساس مدل معادلات ساختاری ترجیحی.

در مجموع 209 پاسخ معتبر از مدیرعامل ها و مدیران ارشد کنترل کیفیت، واحد عملیات، تحقیق & توسعه، و فروش در صنعت مورد بررسی بدست آمد. نتایج، سلسله مراتب و فرهنگ بازار همانند انواع فرهنگ و دسته برتر رهبری را به عنوان توسعه یافته ترین جنبه مدیریت کیفیت جامع (TQM) نشان می دهد. یافته های این مطالعه نشان می دهد که شرکت های داروسازی تهران بر ثبات بیشتر از انعطاف پذیری تأکید دارند. تجزیه و تحلیل اثرات مثبت مستقیم فرهنگ و مدیریت کیفیت جامع (TQM) بر عملکرد را نشان می دهد و همچنین تجزیه و تحلیل تاثیر مثبت غیر مستقیم فرهنگ را از طریق اثر مثبت آن بر مدیریت کیفیت جامع (TQM) نشان می دهد. با تجزیه و تحلیل مشخصات فرهنگ، میزان توسعه دسته های مدیریت کیفیت جامع (TQM) و شاخص های عملکرد، برخی از نظریه های مناسب استراتژی های اثربخشی و کیفیت پیشنهاد می شود.

در حالی که روابط بین فرهنگ، مدیریت کیفیت جامع (TQM) و عملکرد کلی به طور جداگانه فقط در مطالعات قبلی بررسی شده است، این اولین بررسی به همه آنها در یک مدل منحصر به فرد است. کلید واژه ها: فرهنگ سازمانی، مدیریت کیفیت جامع (TQM)، عملکرد سازمانی، صنعت داروسازی، مدلسازی معادلات ساختاری (SEM)

1. مقدمه

مدیریت کیفیت جامع (TQM) به عنوان سیستمی جمعی به هم پیوسته از شیوه کیفیت توصیف شده است که با عملکرد سازمانی مرتبط است (کوی و ای باخ 1998). مدیریت کیفیت جامع به طور گسترده ای توسط شرکت ها در 50 سال اخیر مورد استفاده قرار گرفته و در عین حال شرکت ها نتایج مطلوب کمتر گزارش می دهند (جایارام و همکاران، 2010). به هر حال، سه چهارم TQM به طور کامل شکست خورده و یا مشکلات جدی ایجاد که بقای سازمان را تهدید می کند. مطالعات متعدد گزارش دادند که اغلب دلایل شکست ذکر شده، بی توجهی به فرهنگ سازمانی است (کامرون و کوین، 2005). بسیاری از رویکردهای مدیریت کیفیت، شامل TQM به ندرت موفقیت طولانی مدت در سازمان ها دارند. این عمدتاً به دلیل ماهیت مشکل فرهنگ سازمانی (OC) است که مدیران آن را دشوار یافتند تا فعالیت های TQM خود را اجرا کنند (کالوراجی 2010).

تغییر فرهنگ برای اجرای موفق TQM ضروری است (راد، 2006). نقش مهم OC در موفقیت TQM اغلب در پیشینه تحقیق مطرح می شود (چانگ و همکاران، 2010؛ گیمنز اسپین و همکاران 2013، گرین؛ 2012؛ هافر و همکاران 2013؛ کالوراجی، 2010؛ پراجوگو و مک درموت، 2005؛ راد، 2006؛ رولدان و همکاران، 2012؛ زو و همکاران 2010). فرهنگ سازمانی ممکن است محیطی را ایجاد کند (متیو، 2007) که بر عملکرد هر دو شرکت تجاری و عملیاتی تأثیر می گذارد. (کادن و همکاران 2013).

بنابراین هر دو OC و TQM می توانند به صورت جداگانه و به طور موثر عملکرد کلی را ارتقا دهند. به هر حال، هیچ مطالعات تجربی قبلی در مورد اینکه چگونه OC و TQM به طور مشترک بر عملکرد سازمانی تأثیر می گذارند، بررسی نشده است. در این تحقیق، دو مدل معادلات ساختاری که رابطه بین این سه متغیر گسترده را توضیح می دهند، مقایسه می کنیم، از مدل ترجیحی برای تعیین رابطه بین OC و TQM و تأثیر آنها بر عملکرد سازمانی استفاده می کنیم.

در این مطالعه، ما ابزار توسعه یافته کامرون و کوین (2005) را جهت تشخیص فرهنگ سازمانی و معیارهای 2011 - 2012 را برای عملکرد برتر پاداش کیفیت ملی مالکوم بالدربیچ جهت ارزیابی 6 دسته TQM و عملکرد سازمانی اتخاذ کردیم.

ما از روش مدل سازی معادلات ساختاری (SEM) برای بررسی اطلاعات جمع آوری شده از شرکت های داروسازی تهران استفاده می کنیم. اهداف اصلی این مطالعه به شرح زیر است (1) تشخیص فرهنگ سازمانی صنعت مورد بررسی ؛ (2) بررسی اجرای دسته های مختلف مدیریت کیفیت جامع (TQM) در شرکت های مذکور؛ (3) مقایسه دو مدلی که روابط بین فرهنگ، مدیریت کیفیت جامع (TQM) و عملکرد را توضیح می دهد؛ (4) تعیین تأثیر فرهنگ و مدیریت کیفیت جامع (TQM) بر عملکرد، بر اساس مدل معادلات ساختاری ترجیحی. گزارش های متعددی خارج از صنایع داروسازی، عوامل حیاتی جهت موفقیت اجرای TQM را (اینو و یا مادا 2013) بررسی کرده اند. در صنایع داروسازی به دلیل اولویت بندی کیفیت و تنظیم محیط رقابتی که در حال افزایش است (مک آدام و بارون 2002، اسنید و رولی 2004)، شیوه های TQM می تواند به شرکت کمک کند تا عملکرد عالی را به دست آورند.

2. بررسی پیشینه، سوالات و فرضیه های پژوهش

2.1 فرهنگ سازمانی

فرهنگ مجموعه ای از معانی مشترک است که اعضای یک گروه را قادر می سازد تا بر محیط خود تفسیر و عمل کنند (شین، 1984). این مفروضات و مفاهیم مشترک، در زیر سطح آگاهانه افراد قرار دارد. آنها به طور کلی از طریق داستان ها، زبان ویژه، مصنوعات و هنجارهای ناشی از رفتار فردی و سازمانی ظاهر می شوند (کامرون و فریمن، 1991؛ دیل و کندی، 1982). فرهنگ سازمانی بستگی به وجود آن در یک سازمان قابل تعریف دارد، به معنای تعدادی از افراد با یکدیگر به منظور انجام برخی از اهداف در تعریف شده محیط خود تعامل می کند (شین 1983). OC مجموعه ای از ساختارها، روال ها، قوانین و هنجارهایی است که رفتار را محدود می کنند. (شین، 2004). این برنامه ریزی جمعی ذهن است که اعضای یک سازمان را از دیگران متمایز می کند (هافستد، 1998). فرهنگ ارزش های اصلی، مفروضات، تفسیرها و شیوه ها را تعریف می کند که از ویژگی های سازمانی است (کامرون و کوین، 2005).

در تحقیقات فعلی، چارچوب ارزش های رقابتی (CVF) پیشنهاد شده توسط کامرون و کوئین (2005) را اتخاذ می کنیم. CVF براساس دو ابعاد مهم که شاخص های اثربخشی را به چهار خوشه اصلی سازماندهی می کند. یک بعد بر تمرکز سازمانی (داخلی و خارجی) تأکید دارد، در حالی که بعد دوم، انعطاف پذیری، اختیار و پویایی را از ثبات، نظم و

کنترل متفاوت می کند. این دو ابعاد چهار حوزه را تشکیل می دهند که هر کدام به نوعی فرهنگ سازمانی هستند: قبيله، عدالت، بازار و سلسله مراتب (در شکل 1 نشان داده شده است). کامرون و کوین ادعا می کنند که هیچ کدام از این مدل های فرهنگی نسبت به دیگران برتر نیست. (گریتیلی و همکاران 2013)

		Flexibility and Discretion			
Internal Focus and Integration	Culture Type:	CLAN		Culture Type:	ADHOCRACY
	Orientation:	Collaborative		Orientation:	Creative
	Leader Type:	Facilitator Mentor Team builder		Leader Type:	Innovator Entrepreneur Visionary
	Value Drivers:	Commitment Communication Development		Value Drivers:	Innovative outputs Transformation Agility
	Theory of Effectiveness:	Human development and participation produce effectiveness.		Theory of Effectiveness:	Innovativeness, vision, and new resources produce effectiveness.
	Quality Strategies:	Empowerment Team building Employee involvement Human resource development Open communication		Quality Strategies:	Surprise and delight Creating new standards Anticipating needs Continuous improvement Finding creative solutions
External Focus and Differentiation	Culture Type:	HIERARCHY		Culture Type:	MARKET
	Orientation:	Controlling		Orientation:	Competing
	Leader Type:	Coordinator Monitor Organizer		Leader Type:	Hard driver Competitor Producer
	Value Drivers:	Efficiency Timeliness Consistency and uniformity		Value Drivers:	Market share Goal achievement Profitability
	Theory of Effectiveness:	Control and efficiency with capable processes produce effectiveness.		Theory of Effectiveness:	Aggressively competing and customer focus produce effectiveness.
	Quality Strategies:	Error detection Measurement Process control Systematic problem solving Quality tools (fishbone diagrams, Pareto charting, affinity graphing, variance plotting)		Quality Strategies:	Measuring customer preferences Improving productivity Creating external partnerships Enhancing competitiveness Involving customers and suppliers
		Stability and Control			

شکل 1: چارچوب ارزش های رقابتی (کامرون و کوین، 2005)

چارچوب ارزشهای رقابتی، ساختارهای عمیق فرهنگ سازمانی مربوط به انطباق، انگیزه، رهبری، تصمیم گیری، کارایی و اشکال سازمانی در سازمان را بررسی می کند. (زو و همکاران 2010)، همچنین در سازماندهی جنبه های مختلف TQM و برجسته کردن ماهیت جامع آن (کامرون و کوین، 2005) نیز مفید است. CVF در مطالعات قبلی به منظور

بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر موضوعات مختلف مانند شیوه های TQM اتخاذ شده است (چانگ و همکاران 2010، گیمنز- اسپین و همکاران 2013، هافر و همکاران 2013، پراجوگو و مک درموت 2005، زو و همکاران 2010)، مدیریت زنجیره تامین (لیو و همکاران، 2010)، عملکرد سازمانی (جکابز و همکاران 2013، تسنگ 2010). در این مطالعه، مشخصات فرهنگ سازمانی صنایع دارویی تهران را برای پاسخگویی به سؤال تحقیقاتی زیر طرح می کنیم:

RQ1 میزان تأکید شرکتهای دارویی تهران در هر یک از چهار نوع فرهنگ سازمانی چیست؟

TQM 2.2

پیشینه TQM عمدتاً بر اساس مطالعات موردی، شواهد حادثه و پیشنهاد های شخصی گروه های شناخته شده این رشته، از جمله دمینگ، جورن، کراسبی، فیگن بائوم و ایشیکاوا می باشد (بلک & پورتر 1996). اصطلاح عمومی "مدیریت کیفیت جامع" به معنی مجموعه گسترده ای از فلسفه ها، مفاهیم، روش ها و ابزارهایی است که در حال حاضر در سراسر جهان برای مدیریت کیفیت استفاده می شود (جوران و گادفری 1998). مدیریت کیفیت (QM) به عنوان روشی برای دستیابی و حفظ خروجی با کیفیت بالا تعریف شده است. (فلین و همکاران 1994). این مجموعه ای از اصول متقابل تقویت کننده است که هر یک از آنها توسط مجموعه ای از شیوه ها و تکنیک ها پشتیبانی می شود. در سطح تجربی، ارزیابی اینکه آیا چنین چیزی به عنوان QM وجود دارد یا خیر و آنچه که QM را تشکیل می دهد، باید در سطح فعالیت ها باشد:

شیوه ها جنبه های قابل مشاهده ی از QM هستند و از طریق آنها مدیران برای بهبود سازه ها تلاش می کنند. اصول برای تحقیق تجربی بسیار عمومی هستند و برای دستیابی نتایج قابل اطمینان بیش از حد دقیق هستند (به عنوان مثال یک عمل ممکن است از طریق بسیاری از تکنیک های اختیاری انجام شود). به عنوان مثال، بهبود مداوم اصل QM می تواند توسط شیوه "مدیریت فرایند" حمایت شود، که به نوبه خود می تواند به تکنیک های متعددی نظیر کنترل آماری و تحلیل پاروتو کمک کند (سوسا و واس 2002).

مطالعات متعددی تلاش کرده اند تا پیشینه وسیع QM را ترکیب و معیارهای اصلی آن را شناسایی کنند (مثلا آهایر و همکاران 1996، آندرسون و همکاران 1995؛ فلین و همکاران 1995، پاول 1995، ساراف و همکاران 1989؛ سیلا و ابراهیم پور، 2002؛ تومالا و تانگ، 1996). برخی از محققان نشان داده اند که در این مطالعات، توافق قابل توجهی در مورد شیوه های اصلی TQM وجود دارد (به عنوان مثال بو-لیوسارو همکاران، 2009؛ کاینک 2003؛ نایر 2006؛ سوسا و واس 2002). این شیوه ها در چارچوب هایی هستند که برای جوایز کیفیت ملی استفاده می شود، مانند MBNQA و جایزه کیفیت اروپایی (سوسا و واس 2002). آغاز فعالیت MBNQA در سال 1987 منجر به پیدا کردن طرفداران زیادی در میان سازمان های ایالات متحده از همه بخش ها در مدیریت کیفیت جامع شد (آیر و همکاران، 1996). امروزه، مدل های پاداش کیفیت مانند MBNQA و مدل برتری اصول اروپا برای مدیریت کیفیت (EFQM) به عنوان دستورالعمل برای اجرای TQM توسط تعداد زیادی از سازمان ها (بو لیوسارو همکاران، 2009) استفاده می شود.

در مطالعه حاضر، ما 6 شیوه TQM را با توجه به معیارهای 2011-2012، برای برتری عملکرد MBNQA جهت بررسی دسته بندی های مختلف TQM در صنعت داروسازی تهران (رهبری / برنامه ریزی استراتژیک / تمرکز / ارزیابی مشتری، تجزیه و تحلیل و مدیریت دانش / تمرکز بر نیروی کار / تمرکز بر عملیات) بررسی می کنیم. بنابراین سوال تحقیق زیر مطرح می شود RQ2: میزان توسعه شرکتهای دارویی تهران در هر کدام از 6 طبقه TQM چیست؟

2.3 فرهنگ سازمانی و TQM

پیشینه تحقیق داستان های متعددی در مورد مسائل مشکل ساز مربوط به فرایند اجرای TQM و نحوه تاثیر آن بر پیامدهای آن را ذکر می کند. در میان عوامل متعددی که به عنوان عوامل کلیدی موفقیت آن نسبت داده می شود، فرهنگ سازمانی اغلب در بین مواردی است که در بالا ذکر شده اند (پراژوگو و مک درمورت 2005)، برخی از محققان همیشه OC را قبل از عمل TQM قرار می دهند. پراژوگو و مک درمورت (2005) معتقدند که فرهنگ سازمانی نتایج حاصل از اجرای TQM را تعیین می کند تا بجای اجرای TQM که تغییرات فرهنگی را در بر دارد. ارتباط معنی داری از انواع مختلف فرهنگ با TQM در

مطالعات پیشین یافت می شود (به عنوان مثال، گیمنز - اسپین و همکاران، 2013؛ هافر و همکاران، 2013؛ پراژوگو و مک درمورت، 2005؛ ژو و همکاران، 2010). علاوه بر این، برخی مطالعات نشان داده اند که روابط مشابه ای بین ابعاد مختلف فرهنگ سازمانی و TQM وجود دارد (به عنوان مثال، کالوراچی، 2010؛ راد، 2006). در این مطالعه، قدرت کلی فرهنگ سازمانی و تأثیر آن بر TQM تعیین می شود. بدین معناست، مجموعه ای از فرهنگ ها شامل انواع و ابعاد OC می باشد که در این تحقیق بررسی می شود. دلیل نهفته این امر تایید نیاز جهت ترکیب و تعادل همه انواع فرهنگی است (دنيسن و اسپریتزر 1991) و هیچ یک از آنها برتر از دیگران نیست (گریتیلی و همکاران 2013). علاوه بر این، تعداد اندکی از سازمان ها تنها با یک نوع فرهنگ برجسته می شوند، درحالیکه دارای مشخصات فرهنگی متشکل از انواع مختلف فرهنگ هستند (زو و همکاران 2010). بر اساس بحث فوق، فرضیه زیر مطرح می شود:

H1 قدرت کلی فرهنگ سازمانی به طور مثبت با سطح اجرای TQM ارتباط دارد.

2.4. عملکرد سازمانی (OP)

عملکرد سازمانی شاخصی است که سازمان را به خوبی برای انجام اهداف خود ارزیابی می کند (والمحمدی، 2012). در دهه 1950، دیدگاه نسبتاً ساده و عمدتاً 5 نگرانی مربوط به اثربخشی یک سازمان بود، به این معنی که عملکرد مطلوب حاصل شد وقتی که نتیجه واقعی دقیقاً با نتیجه هدف مطابقت داشت. همانطور که پیچیدگی محیط کسب و کار برای هر دهه افزایش یافت، معیارهای بیشتری در اصطلاح عملکرد گنجانده شد (تانگن، 2004). مدیران ارشد اجرایی متوجه شدند که اقدامات حسابداری مالی سنتی مانند نرخ بازده سرمایه گذاری و درآمد به ازای هر سهم می توانند سیگنال های گمراه کننده ای را برای بهبود مستمر و نوآوری ارائه دهد (کاپلان و نورتون، 1992). نیاز به تطبیق طیف متعادل از اندازه گیری های عملکرد مالی و غیر مالی در حال حاضر به طور گسترده ای پذیرفته شده است (اسنید و رولی 2004).

در این مطالعه، عملکرد سازمانی بر اساس نتایج طبقه بندی معیارهای 2011-2012 برای برابری عملکرد MBNQA اندازه گیری می کنیم. آن عملکرد سازمان و بهبود در تمام زمینه های کلیدی: نتایج محصول و روند، نتایج متمرکز بر مشتری، نتایج حاصل از تمرکز نیروی کار، نتایج رهبری و حکمرانی، و نتایج مالی و بازار بررسی می کند.

2.5. TQM و عملکرد سازمانی

TQM را می توان به عنوان فلسفه مدیریت جامع تعریف کرد که برای بهبود پیوسته در تمام وظایف سازمان تلاش می کند، و تنها با در نظر گرفتن مفهوم کلی کیفیت از استخراج منابع به خدمات پس از فروش (کایناک 2003) حاصل می شود. هر دو شرکت تولیدی و خدماتی می توانند TQM را به طور موفقیت آمیز اتخاذ کنند. (کلور-کرتس و همکاران 2008)، شرکت های پذیرفته شده TQM یک مزیت رقابتی را نسبت به شرکت هایی که TQM را تصویب نمی کنند، ارائه می دهد.

موسسه هایی که بر بهبود مستمر تمرکز می کنند، کارکنان را برای دستیابی به تولید با کیفیت و تمرکز بر رضایت مشتریان درگیر و انگیزه دار می کنند، احتمال بیشتری وجود دارد، شرکت هایی که این تمرکز را ندارند، بهتر عمل کنند (ویلر، 2007).

بسیاری از نویسندگان پیشنهاد کرده اند که روش های TQM می تواند تاثیر مثبتی بر نتایج شرکت از جمله رضایت مشتری (چوی و ای باخ 1998)، نوآوری (هانگ و همکاران، 2011؛ پراژوگو، و سوخال 2004) تولید (کوا و همکاران 2001، کانکنی و تان 2011)، نتایج مالی (هندریکس و سینگال، 2001؛ یورک و مییره، 2004)، عملیات (یونس و همکاران، 2013)، کیفیت (آرو همکاران، آروماگام و همکاران 2008، پراژوگو 2005، سوخال 2006) داشته باشد.

همچنین بعضی از مطالعات نتایج ترکیبی حاصل از شرکت را به عنوان عملکرد سازمانی در تحقیقات خود در مورد اثرات مثبت TQM اتخاذ کرده اند (مانند براه و لیم 2006، کانان و تان 2005، کومار و همکاران 2009، مارتینز - کاستا و همکاران 2008، پینهو 2008، راه مان و بولاک 2005، سامسون و ترزیوسکی 1999، والمحمدی، 2011؛

وانگ و همکاران، 2012). بر اساس بحث فوق، فرضیه زیر پیشنهاد شده است:
H2. میزان اجرای بالای TQM به طور مثبت با عملکرد سازمان سازگاری دارد.

2.6 فرهنگ و عملکرد سازمانی

اکثر محققان و ناظران اکنون به این نتیجه رسیده اند که فرهنگ سازمانی تأثیر مهمی بر عملکرد و اثربخشی درازمدت سازمان ها دارد. فرهنگ های قوی با تلاش مداوم، تمرکز دقیق و عملکرد بالاتر در محیط هایی مرتبط هستند که وحدت و بینش مشترک مورد نیاز است (کامرون و کوین، 2005).

بسیاری از نویسندگان استدلال می کنند که OC کلید تعالی سازمانی است (شین 1984). سازمان ها در تلاش برای بهبود عملکرد شرکت هستند و OC به عنوان یکی از مهم ترین عوامل برای عملکرد بهتر شرکت شناخته می شود. (ازکورت و همکاران 2013). فرهنگ سازمانی اثر بیشتری نسبت به فرهنگ ملی بر عملکرد دارد (نائور و همکاران 2010).

تعدادی از مطالعات انجام شده در رابطه با عملکرد فرهنگی نشان داد که جهت گیری های خاص فرهنگی و انواع فرهنگ ها برای عملکرد مفید است. برخی از مطالعات مذکور عملکرد سازمان را به عنوان یک عامل چند بعدی بررسی می کنند (مانند جکابز و همکاران، 2013؛ تسنگ، 2010) و دیگران اثر OC در برخی از جنبه های عملکرد مانند شاخص های مالی (زنیکو و سیموسی 2006)، بهره وری و کیفیت (متیو 2007)، پاسخگویی (آسری و همکاران، 2010)، تولید (نائور و همکاران، 2010)، روابط زنجیره تامین (کادن و همکاران 2013)، سودآوری و بازاریابی (اوزکرت و همکاران 2013) بررسی می کنند. بنابراین پیشنهاد شده است که:

H3 قدرت کلی فرهنگ سازمانی بطور مثبت با عملکرد سازمان سازگار است

3. روش شناسی

3.1 ساختار مفهومی

بر اساس پیشینه تحقیق، روابط میان این متغیرها می تواند با دو مدل اولیه (در شکل 2 نشان داده شده است) ارائه شود. بر اساس یک مدل، OC از طریق TQM فقط اثر غیر مستقیم بر عملکرد دارد، و مدل دیگر پیشنهاد می کند هردو اثرات مستقیم و غیر مستقیم OC بر عملکرد در حضور TQM ارائه می دهد. ما دو مدل معادلات ساختاری را مقایسه کردیم که رابطه بین این سه متغیر گسترده را توضیح می دهد، مدل ترجیحی برای تعیین رابطه بین OC و TQM و تأثیر آنها بر عملکرد سازمانی استفاده شد.

3.2 نمونه و جمع آوری داده ها

با توجه به پایگاه داده ای IRI FDO (سازمان غذا و داروی جمهوری اسلامی ایران)، ما 47 شرکت تولید دارویی را در تهران شناسایی کردیم. بیشتر تولید کنندگان دارویی کشور در پایتخت ایران هستند. این صنعت شامل شرکت هایی است که داروها را طبق قوانین استاندارد شده IRI FDO و سیستم های مدیریت کیفیت آنها تولید می کنند. آنها کاملاً جدا از یکدیگر کار می کنند. بنابراین، بررسی صنعت می تواند موردی مناسب برای ارزیابی چندین نوع فرهنگ مختلف سازمانی همراه با سطوح مختلف اجرای TQM و عملکرد سازمانی باشد. ما گروهی از پنج مدیر (شامل مدیران عامل، مدیران ارشد کیفیت، واحد اجرایی، تحقیق و توسعه و بخش فروش) برای پاسخ به پرسشنامه را از هر شرکت در نظر گرفتیم. پرسشنامه از طریق ایمیل برای سازمان ها ارسال و از آنها درخواست شد تا در مدت یک ماه پاسخ دهند. پس از پایان مهلت همانطور که باروچ و هالتام (2008) استدلال می کنند به منظور افزایش میزان پاسخ از طریق کانال های ارتباطی فوق الذکر، مابقی نامه به شرکت هایی ارسال شد که پاسخ نداده بودند، از آنها درخواست شد که به پرسشنامه پاسخ دهند و ظرف یک هفته آن را برگردانند.

در نهایت پس از حدود دو ماه از 235 پرسشنامه توزیع شده، 212 مورد بازگشت یافت. 3 پرسشنامه از میان 212 پرسشنامه بازگشتی به دلیل پاسخ ناقص، رد شدند. در مجموع، از نظر آماری، 209 پرسشنامه مفید دریافت گردید که در نتیجه میزان پاسخ حدوداً 89 درصد بود. انواع پاسخ دهندگان به شرح زیر است: مدیران عامل (21٪)، مدیران ارشد کیفیت (29٪)، واحد اجرایی (21٪)، تحقیق و توسعه (18٪) و بخش فروش (11٪).

ما روش های متعددی را برای کنترل روش رایج واریانس (CMV) انجام دادیم همانطور که توسط پودساکوف و همکاران (2003) پیشنهاد شده است. از جمله روش های رویه ای:

جدایی روانی ارزیابی (با استفاده از داستان پوشش)، حفظ ناشناس بودن پاسخ دهنده و کاهش درک ارزیابی، بهبود ارقام مقیاس (با تعریف اصطلاحات مبهم یا نا آشنا / اجتناب از مفاهیم مبهم / حفظ سوالات ساده، خاص و مختصر / اجتناب از سوالات دو طرفه / تجزیه سوالات مربوط به بیش از یک احتمال به سوالات متمرکز، ساده تر / اجتناب از نحو پیچیده)؛ و کنترل آماری: آزمون تک فاکتور هارمن (با استفاده از تجزیه و تحلیل عامل تاییدی). نتایج نشان داد که تعصب فرایند پاسخ در این مطالعه به نظر نمی رسد مشکل ساز باشد.

3.3. ارزیابی ها

در این مطالعه، ابزار توسعه یافته توسط کامرون و کوین (2005) برای تشخیص فرهنگ سازمانی تصویب شد. این شامل 24 مورد، 6 مورد برای هر نوع فرهنگ طبق ضمیمه است. ایتِم ها در مقیاس لیکرت 7 گزینه ای با گزینه نهایی "کاملاً مخالف (= 1)" و "کاملاً موافق (= 7)" ارزیابی شدند. این ابزار فرهنگی برای ارزیابی درجه طراحی شد که سازمان بر هر یک از چهار نوع فرهنگ در CVF تاکید می کند. ابزار کامرون و کوین توسط بسیاری از محققان در مطالعات OC اتخاذ شده است (از جمله دادگر و همکاران، 2013؛ گاردنر و همکاران، 2012؛ توانی و گاماک 2006؛ ویویورا و همکاران 2013) پذیرفته شده است.

شش دسته TQM با استفاده از معیارهای 2011-2012 برای برتری عملکرد MBNQA ارزیابی شد.

36 ایتِم ارزیابی TQM توسط مقیاس لیکرت هفت گزینه ای با گزینه یک برای "کاملاً مخالف"، چهار برای "نه موافق و نه مخالف" و هفت برای "کاملاً موافق"، برای ارزیابی میزان توسعه یک سازمان در هر شش دسته از TQM بررسی شد. MBNQA قبلاً به طور گسترده در اغلب مطالعات برای ارزیابی اجرای TQM مورد استفاده قرار گرفته است (به

عنوان مثال هافر و همکاران، 2013؛ کومار و همکاران، 2009؛ میگاوا و یوشیدا، 2010؛ پراژوگو و هانگ، 2008).

ما عملکرد سازمانی را بر اساس طبقه بندی نتایج معیارهای 2011 - 2012 برای برتری عملکرد MBNQA ارزیابی کردیم. از همه پاسخ دهندگان در خواست شد که عملکرد سازمان خود را با 6 ایتِم در مقیاس لیکرت هفت گزینه ای

ارزیابی کنند. در این سیستم امتیاز دهی، برای هر کدام از 7 دسته پاسخ (از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف) نمره 1-7 اختصاص داده شد، بالاترین نمره یعنی 7 اختصاص یافته به "کاملاً موافق" و 1 اختصاص یافته به "کاملاً مخالف". 66 آیتم ارزیابی متغیرهای این تحقیق در ضمیمه ارائه شده است.

3.4. انواع متغیرها

با توجه به ابزار ارزیابی OC کامرون و کوین، میانگین نمره شش ایتیم هر نوع از فرهنگ ها (قبیله / حکومت / بازار / سلسله مراتب) فرهنگ سازمانی را ارزیابی می کند. شش معیار MBNQA (رهبری / برنامه ریزی استراتژیک / تمرکز بر / ارزیابی مشتری، تجزیه و تحلیل و مدیریت دانش / تمرکز بر نیروی کار / تمرکز بر اجرا) متغیرهای TQM را تشکیل دادند.

مقادیر میانگین آنها به عنوان شاخصی برای ارزیابی متغیر پنهان TQM استفاده می شود. میانگین نمرات آیتیم مقیاس لیکرت برای سنجش شیوه های TQM در مطالعات پیشین اتخاذ شده است (مانند بو-لیوسار و همکاران، 2009؛ پراژوگوو سوهال، 2006b؛ سیلا و ابراهیم پور، 2005؛ زو و همکاران، 2010).

ارزش میانگین برای اندازه گیری متغیرهای آشکارساز OC و TQM استفاده شد که ساده، اما دقیق است. (فنگ و همکاران 2006) به هر حال، شش نمره متغیر عملکرد در تجزیه و تحلیل بدون میانگین استفاده شد. بنابراین متغیرهای آشکارساز OC و TQM به عنوان بازه تعریف و شاخص های عملکرد انواع داده ترتیبی یا وصفی بودند. LISREL به عنوان یک نرم افزار SEM می تواند مدل های مخلوطی را تجزیه و تحلیل کند که انواع مختلف داده را دارند. (اسشوماخر و لوماکس، 2004).

توزیع متغیرهای نرمال آشکار با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف در نرم افزار SPSS 19 شناسایی شد. داده های ترتیبی عملکرد ناهماهنگی و سقط جنین بین -1 و +1 را نشان می دهد، بنابراین فرضیه عادی در تحلیل SEM پیشنهاد شده توسط شوماخر و لوماکس (2004) را اتخاذ می کنیم.

بر اساس بحث فوق، حداکثر احتمال (ML) برای برآورد پارامترهای مدل مورد استفاده قرار گرفت. ML روش پیش بینی برآورد LISREL است (باینی 2001) که به عنوان اطلاعات کامل و روشهای مقیاس آزاد بر اساس فرض عادی طبقه بندی شده است (شواخر و لوماکس 2004).

3.5. روایی و اعتبار

قبل از آزمایش رابطه مهمی در مدل ساختاری، باید نشان داد که مدل اندازه گیری دارای سطح رضایت بخش از اعتبار و روایی است (فورنل و لارکر 1981).

برآورد روایی با استفاده از روش همبستگی داخلی و آلفای کرونباخ ایجاد شد.

همانطور که در جدول 1 نشان داده شده است، مقادیر آلفای کرونباخ هر مقیاس در این مطالعه بالاتر از حد مجاز پیشنهاد شده از 0.70 بود. (نانالی و برنشتاین 1994).

جدول 1: آمار توصیفی و آزمون روایی

همانطور که قبلاً ذکر شد، هر دو ابزار کامرون، کوین و MBNQA در بسیاری از مطالعات قبلی استفاده شده است. پس از ترجمه آنها به زبان مادری (فارسی)، مقیاس های اندازه گیری توسط متخصصین مورد بررسی قرار گرفت تا اطمینان حاصل شود که پرسشنامه جامع، قابل فهم و معتبر باشد. این برآورد با دقت نمونه متخصصان قلمرو محتوا را انتخاب کرد که برای ارزیابی اعتبار محتوای و صوری (دی ولیس 2003، تروچیم 2000) استفاده شد.

آنالیز فاکتور تاییدیه (CFA) که یک روش قدرتمند برای بررسی اعتبار سازه است (باگوزی و فیلیپس 1991). با استفاده از LISREL 8.80 در این مطالعه مورد استفاده قرار گرفت. تمام شاخص ها دارای بارگذاری های قابل توجهی بودند، یعنی، مقادیر t بیشتر از 1/96 در سطح معنی دار 0.05 ($P < 0.05$) بود. با استفاده از چندین شاخص مناسب، شواهد کافی درباره مدل مناسب را نشان می دهد. بنابراین، محقق باید حداقل یک شاخص افزایشی و یک شاخص مطلق، علاوه بر ارزش χ^2_2 و میزان مربوطه آزادی، را گزارش کند (هایر و همکاران 2009). شاخص های مناسب مدل چند متغیره، از جمله شاخص های تناسب مطلق: مجذور کای هنج (نسبت 2 به میزان آزادی)، خطای جذر میانگین مربع ها تخمین (RMSEA)، باقیمانده مجذور میانگین مربع استاندارد (SRMR)، شاخص

نیکویی برازش (GFI)؛ شاخص های تناسب افزایشی: شاخص برازش تطبیقی (CFI) و تناسب غیر استاندارد شاخص (NNFI)، همچنین معروف به TLI) در جدول 2 ارائه و ارزیابی شده است. با توجه به ویژگی های پیشنهاد شده از شاخص های تناسب مختلف، که صحت تناسب، اعتبار ساخت هر دو مدل SEM ایجاد شده را نشان می دهد. لازم به ذکر است که، همانطور که توسط هایر و همکاران (2009)، اگر $N < 250$ و $12 < m < 30$ ارائه شده است (N: تعداد مشاهدات، m: تعداد متغیرهای مشاهده شده است) مانند وضعیت تجزیه و تحلیل ما ($m = 16$, $N = 209$)، سپس مقدار p مجذور کای حتی در وضعیت مناسب مهم است. آزمون اختلاف مجذور کای و شاخص های دیگر برای بررسی مدل پیشنهادی علیه مدل جایگزین استفاده شد، بنابراین اعتبار تشخیصی تایید شد (آندرسون و گرینگ، 1988).

جدول 2: شاخص های تناسب برای دو مدل SEM

3. تجزیه تحلیل و نتایج

4.1 تست مدل ها

مدلی در مدل دیگر در نظر گرفته شده است اگر شامل تعداد متغیرهای مشابه ای باشد و می تواند از طریق مدل دیگر با تغییر روابط مانند اضافه کردن یا حذف مسیرها تشکیل شود (هایر و همکاران 2009). از طریق مدل های SEM توافق شده، یکی با مقادیر کمتر از 2_ (هایر و همکاران، 2009)، شاخص اعتبار سنجی متقابل (ECVI) و معیار اطلاعات آکایکی (AIC) باید بر سایرین ترجیح داده شود (شوماکر و لوماکس 2004)

در مطالعه حاضر، ما دو مدل پیشنهادی را در برابر یک مدل جایگزین تست می کنیم که TQM به عنوان یک متغیر متوسط بین فرهنگ و عملکرد سازمانی به کار گرفته شد، و رابطه مستقیم بین OC و عملکرد حذف شد.

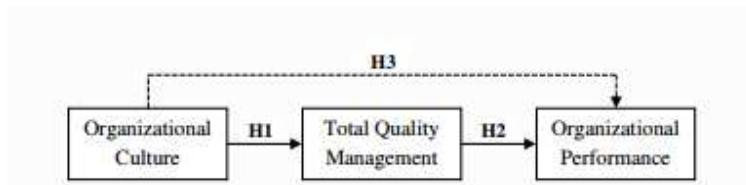
جدول 3. مقایسه بین دو مدل تو در تو SEM

همانطور که در جدول 3 ارائه شده، مدل پیشنهادی مقادیر کمتر از 2، ECVI و AIC را نسبت به مدل جایگزین نشان داد. اضافه کردن مسیر ساختاری از ساخت OC به طور مستقیم به ساختار OP درجه آزادی توسط یک را کاهش می

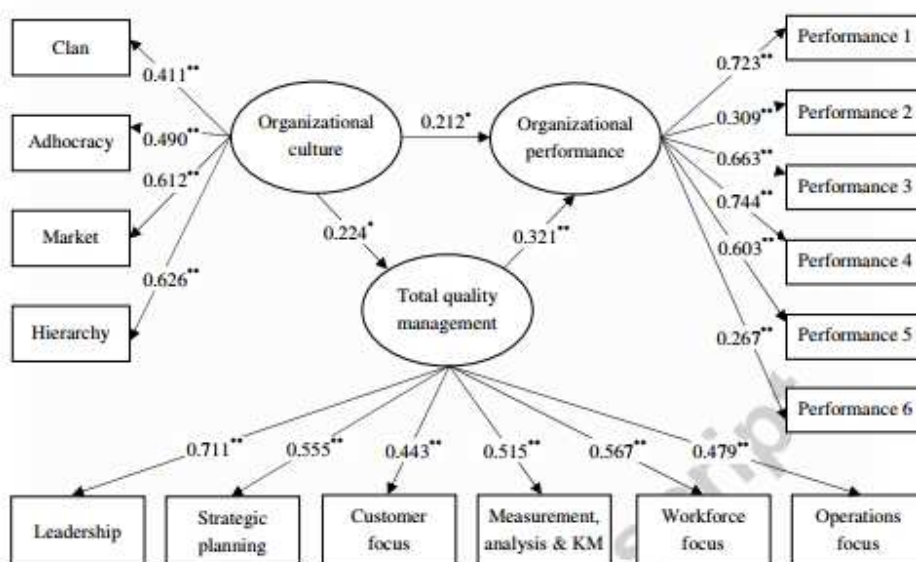
دهد (ΔX^2 : $102 - 101 = 1$). (Δdf : $102 - 101 = 1$). بیشتر از 3.841 بود، بنابراین می

توان نتیجه گرفت که مدل پیشنهادی به طور قابل توجهی در سطح 0.05 ($P < 0.05$) مناسب است، بنابراین آن باید

برای تعیین رابطه بین متغیرها استفاده شود.



شکل 2 مدل معادلات ساختاری فرهنگ سازمانی، TQM و عملکرد، $P < 0.05$ ، $P < 0.001$ را نشان می دهد.



شکل 3

4.2 پاسخ به سوالات تحقیق

در SEM یک متغیر نهفته از طریق متغیرهای مشاهده شده (شاخص ها) تعریف می شود، روابط بین آنها با بارهای

عامل نشان داده شده است (شوماخر و لوماکس 2004). در راه حل استاندارد کامل، معیارهای هر دو شاخص و عوامل

نهفته استاندارد سازی شده است (یعنی $M = 0.0$, $SD = 1.0$).

بنابراین، بارگذاری عامل در راه حل های کاملا استاندارد می تواند به عنوان ضرایب رگرسیون استاندارد تفسیر شود. به هر حال، هنگامی که مدل اندازه گیری شامل هیچ شاخص بارگیری دوگانه نمی باشد (هر بار اندازه گیری در یک عامل و تنها یک عامل)، یک بارگذاری عامل کاملا استاندارد شده نیز می تواند به عنوان همبستگی شاخص با عامل نهفته تفسیر شود زیرا عامل نهفته تنها پیش بینی کننده شاخص است (براون، 2006).

در این تحقیق، به منظور تشخیص فرهنگ سازمانی صنعت داروسازی تهران (RQ1)، مشخصات کشت را با استفاده از بارهای عامل کاملا استاندارد شده از چهار نوع کشت (شکل 4 نشان داده شده) ترسیم کردیم. مشخصات فرهنگ سازمانی صنعت داروسازی تهران، استحکام فرهنگ با تعداد نقاط اختصاص داده شده به یک نوع خاص فرهنگ تعیین می شود.

نمره بالاتر، قوی تر یا مهم تر آن فرهنگ خاص است (کامرون و کوین، 2005). همانطور که قبلا توضیح داده شد، بارگذاری عامل نشان دهنده میزانی است که هر عنصر به عاملی مرتبط است. حداکثر بارگذاری عامل بر روی "فرهنگ سلسله مراتبی" نشان داد که فرهنگ سازمانی با این ابعاد بیشتر توضیح داده می شود.

آن سلسله مراتب و فرهنگ بازار را به عنوان انواع غالب فرهنگ سازمانی تعریف کرد. "فرهنگ سلسله مراتبی" (0.626) و "فرهنگ بازار" (0.612) بالاترین ارزش را دارند. با توجه به مشخصات فرهنگی (شکل 4)، آن شرکت های دارویی تهران را نشان می دهد که بر ثبات و کنترل انعطاف پذیری تأکید می کنند. گاهی اوقات هیچ طرح ایده آل فرهنگی وجود ندارد. هر سازمانی باید میزان قدرت فرهنگی لازم خود را تعیین کند، تا در محیط خود موفق باشد. با استخراج تصویری از مشخصات کلی فرهنگی، یک صنعت می تواند برای مقایسه با مشخصات هر سازمان استفاده شود که در این صنعت موجود است (کامرون و کوین، 2005).

همانطور که در شکل 5 نشان داده شده است، بارهای عامل کاملا استاندارد 6 دسته TQM به ما کمک کرد تا میزان توسعه شرکت های دارویی تهران را در هر یک از این دسته های کیفیت (RQ2 TQM) بررسی کنیم. حداکثر بارگذاری عامل در "رهبری" (0.711) بیشترین اهمیت این شاخص را در تعریف ابعاد TQM نشان داد. این رده رهبری را به عنوان جنبه توسعه یافته TQM در شرکت های داروسازی تهران معرفی کرد. همچنین، حداقل (0.443)

را در "تمرکز مشتری" نشان داد.

شکل 5: میزان توسعه دسته های TQM در صنعت داروسازی تهران

4.3. آزمون فرضیه های تحقیق

فرضیه های تحقیق و مدل ساختاری پیشنهاد شده با استفاده از تکنیک مدل سازی معادله ساختار با استفاده از LISREL 8.80 مورد آزمایش قرار گرفتند. شاخص های تناسب مدل در جدول 2 ارائه شد، تناسب مدل پیشنهادی SEM تعیین شده است. پارامترهای برآورد شده کاملاً استاندارد مدل پیشنهادی برای تست فرضیه های تحقیق مورد استفاده قرار گرفت (شکل 3). آن اثرات مثبت معنی داری فرهنگ سازمانی بر $(1 = 0.224)$ TQM و عملکرد $(0.2 = 0.212)$ نشان داد. بنابراین فرضیه های 1 و 3 را پشتیبانی می کند که نشان می دهد استحکام بالای فرهنگ سازمانی که رابطه مثبت کلی با $(H1)$ TQM و عملکرد $(H3)$ دارد. همچنین فرضیه 2 $(H2)$ با بارگذاری عامل مهم پیوند بین TQM و عملکرد پذیرفته شد $(1 = 0.321)$. بنابراین، همه فرضیه های پیشنهادی این تحقیق، با توجه به بارگذاری قابل توجهی آنها حمایت می شوند. اثر مثبت کل فرهنگ بر عملکرد، 0.284 می تواند با اضافه کردن اثر مستقیم $(2 = 0.212)$ و غیر مستقیم $(1_1 = 0.072)$ با هم بررسی شود.

4. بحث

با توجه به مشخصات فرهنگی نشان داده شده در شکل 4، سلسله مراتب و فرهنگ بازار، انواع غالب فرهنگ سازمانی در شرکت های داروسازی تهران هستند. این شرکتها بر ثبات و کنترل بیش از انعطاف پذیری تأکید می کنند. آنها موثر در نظر گرفته می شوند، اگر پایدار، قابل پیش بینی و مکانیسم باشند (کامرون و کوین، 2005). در بسیاری از سازمان ها، این مشخصات با خاندان و فرهنگ ویژه سالاری معیار و قاعده می شوند که به حداقل می رسد و سلسله مراتب و فرهنگ بازار تأکید می شود. همانطور که در شکل 1 نشان داده شده است، فرهنگ سلسله مراتبی با مکان رسمی و ساختار یافته برای کار مشخص شده است. روش ها بر آنچه مردم انجام می دهند، حکم می کنند. رهبران مفید، رهبرانی هماهنگ کننده و سازمان دهندگان خوب هستند. حفظ یک سازمان صحیح در حال اجرا مهم است. نگرانی های طولانی مدت این سازمان عبارتند از: ثبات، قابل پیش بینی بودن و کارایی. قوانین و سیاست های رسمی سازمان را با یکدیگر اداره می کنند. به هر حال، فرهنگ بازار، یک محیط کار محور

است. رهبران تولید کنندگان و رقبای سخت کوش و آنها دشوار و سخت هستند. مواردی که سازمان را حفظ می کند، تاکید بر برنده شدن است. نگرانی طولانی مدت در مورد اقدامات رقابتی و دستیابی به اهداف دراز مدت است. موفقیت از نظر سهم بازار و نفوذ تعریف شده است. پیروز شدن در رقابت و رهبری بازار مهم هستند (کامرون و کوین، 2005).

تاکید بر صنعت تحقیق بر ثبات و کنترل که بر اساس نتایج حاصل می شود، محیط شرکت های آرام و بدون تغییر سریع را نشان می دهد. برای مدیران برنامه ریزی دراز مدت اهداف پیش بینی شده دشوار نیست، زمانی که تصمیم گیری تقریباً مطمئن است. این نتایج با این واقعیت سازگار است. بیشتر شرکت ها در صنعت بررسی تلاش می کنند تا با تعداد زیادی از قوانین و روش های استاندارد، سطوح سلسله مراتبی چندگانه، تصمیم گیری متمرکز، انجام معاملات، سودآوری و رقابت پذیری ثابت باشند. اکثر این شرکتها دارای چرخه عمر طولانی تر از 10 سال هستند.

حمایت های ارائه شده از سوی دولت ایران برای بررسی صنعت، محیط را برای شرکت ها پایدار و مطمئن ساخته است. بنابراین آنها فقط با یکدیگر رقابت می کنند تا سهم بازار دارو بیشتری در ایران بدون تمرکز زیاد بر مشتریان به دست آورند، زیرا کاربران هیچ قدرتی برای انتخاب تولید کننده داروهای تجویزی ندارند. همچنین برخی از داروها فقط توسط یک یا چند شرکت مشخص تولید می شوند.

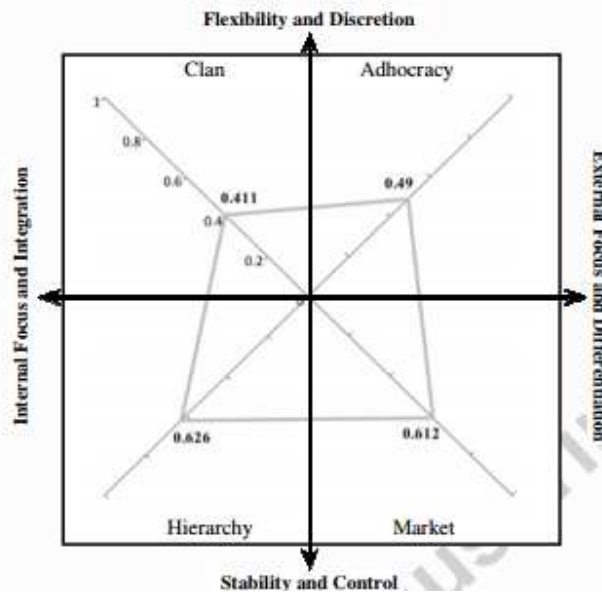
" این تمرکز کم مشتری نیز با حداقل ارزش آن در میان دیگر دسته های TQM نشان داده شده است، همانطور که در شکل 5 نشان داده شده است. همچنین می توان آن را توسط مقدار شاخص پایین که نتایج مشتری متمرکز ("عملکرد 2") را به عنوان بخشی از عملکرد سازمانی کلی ارائه می دهد (ارائه شده در شکل 3 و ضمیمه)

رهبری " به عنوان جنبه پیشرفته تر TQM در شرکت های داروسازی تهران یافت می شود (شکل 5). با توجه به MBNQA، رده رهبری بررسی می کند که چگونه دستورالعمل های شخصی رهبران سازمان را هدایت و سازماندهی می کند. همچنین سیستم حکومتی سازمان و چگونگی انجام مسئولیت های قانونی، اخلاقی و اجتماعی و حمایت از جوامع کلیدی آن (NIST، 2011) مورد بررسی قرار گرفته است. رهبران ارشد شرکت های دارویی تهران به طور منظم

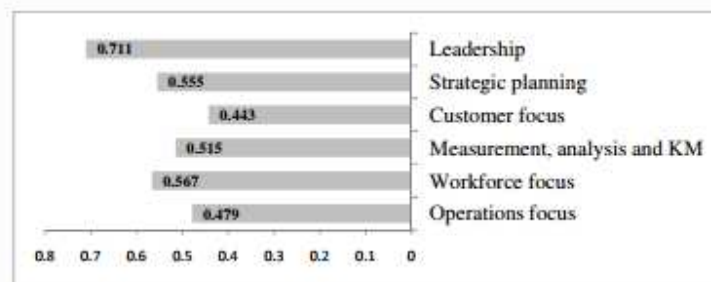
چشم انداز و ارزش را در سراسر سازمان تنظیم و اعزام می کنند. آنها محیطی برای بهبود عملکرد سازمانی، انجام مأموریت و اهداف استراتژیک، یادگیری سازمانی و نیروی کار ایجاد می کنند.

میزان بالایی از تمرکز نیروی کار در شکل 5 نشان داده شده، که توسط حداکثر مقدار شاخص حمایت می شود که نتایج حاصل بر تمرکز نیروی کار ("عملکرد 4") را به عنوان بخشی از عملکرد کلی ارزیابی می کند. مهم است، توجه داشته باشیم که بارگذاری حداقل عامل متعلق به "عملکرد 6" می باشد که نتایج مالی و بازار را ارزیابی می کند. نتایج ما نشان می دهد که استحکام بالایی از فرهنگ سازمانی به طور مثبت با سطح اجرای TQM و عملکرد سازمانی ارتباط دارد. علاوه بر این، اثر مثبت قابل توجهی از TQM بر عملکرد نشان می دهد، بنابراین نتیجه گیری می کند که فرهنگ سازمانی تاثیر منفی مستقیم و غیر مستقیم بر عملکرد دارد.

با توجه به بررسی پیشینه تحقیق و بحث فوق، می توانیم به مدیران ارشد صنایع نظرسنجی توصیه کنیم که بینش و ارزش ها (یعنی فرهنگ) را از طریق تمرکز بیشتر بر مشتریان در سازمان هایشان تقویت و گسترش دهند. آن می تواند "تمرکز مشتری" را به عنوان یک دسته از TQM و بخشی از عملکرد کلی بهبود دهد و در نهایت نتایج مالی و بازار را افزایش دهد. همانطور که توسط کامرون و کوین (2005) پیشنهاد شد، در شکل 1 نشان داده شده است، توجه مشتری به سازمان های نوع بازار به عنوان تئوری اثربخشی و استراتژی کیفیت توجه شده است. در شرکت های داروسازی تهران، نوع دیگری از فرهنگ غالب، سلسله مراتبی است که با قوانین و رویه های رسمی مشخص می شود. بنابراین فرهنگ مشتری گرایایی می تواند توسط تعیین قوانین و سیاست های مناسب در این شرکت ها اعمال شود.



شکل 4



شکل 5

5. نتیجه گیری

6.1 مشارکت و تأثیرگذاری

در حالی که فرهنگ سازمانی برای TQM و عملکرد شناخته شده است، به اعتقاد نویسندگان، هیچ مطالعه تجربی مورد بررسی قرار نگرفته است چگونه OC و TQM به طور مشترک بر عملکرد سازمانی تأثیر می گذارد. در این تحقیق دو مدل معادلات ساختاری را برای بررسی بهترین مدل مقایسه می کنیم که رابطه بین این سه متغیر گسترده را توضیح می دهد. (جدول 3). نتایج، اثر مستقیم مثبت فرهنگ و TQM را بر عملکرد سازمانی و همچنین اثر مثبت غیر مستقیم فرهنگ از طریق اثر مثبت آن بر TQM (شکل 3) را نشان می دهد.

مدیران باید از ارزش های فرهنگی تاکید شده در سازمان خود، آگاه باشند، زیرا تاثیرات آنها بر رفتار و عملکرد TQM است. این مطالعه ابزار ضروری برای مدیران برای تشخیص فرهنگ و ارزیابی توسعه TQM و عملکرد کلی سازمان های را ارائه می دهد (ضمیمه را ببینید). آنها می توانند از دستورالعمل پیشنهاد شده توسط یافته های این مطالعه برای بهبود عملکرد خود استفاده کنند. این امر با اتخاذ تئوری های استراتژی های اثربخشی و کیفی که برای هر یک از نوع فرهنگ برای بهبود مدیریت کیفیت و عملکرد پیشنهاد شده است (شکل 1) به دست می آید.

6.2 اهداف تحقیق بیشتر

مدل معتبر که در این تحقیق توسعه یافت می تواند به پژوهشگران آینده کمک کند تا به طور همزمان OC ، TQM و عملکرد را برای بررسی روابط بین این متغیرها در مطالعات موردی آنها ارزیابی کنند. یک راه برای تحقیقات بیشتر، بررسی مدل در صنایع دیگر و مخصوصا در شرکت های خدماتی می باشد. همچنین برای مقایسه رهنمودهای بهبود یافته پیشنهاد شده توسط تجزیه و تحلیل پروفایل های فرهنگی، توسعه رده بندی های TQM و شاخص های عملکرد صنایع مختلف توصیه می شود که در داخل یک کشور یا مناطق مختلف جهان ارائه شده است. اهداف دیگر تحقیقات بیشتر، برای بررسی اثرات مستقیم و غیر مستقیم OC بر عملکرد در حضور متغیر دیگری به جای TQM ، به عنوان مثال، مدیریت منابع انسانی (HRM) خواهد بود. علاوه بر این، برای ارزیابی طولی لازم است چگونه مشخصات فرهنگ سازمان بر اجرای TQM تأثیر می گذارد و همچنین تأثیر آن بر عملکرد سازمانی در طول سال می باشد.

این مقاله، از سری مقالات ترجمه شده رایگان سایت ترجمه فا میباشد که با فرمت PDF در اختیار شما عزیزان قرار گرفته است. در صورت تمایل میتوانید با کلیک بر روی دکمه های زیر از سایر مقالات نیز استفاده نمایید:

لیست مقالات ترجمه شده ✓

لیست مقالات ترجمه شده رایگان ✓

لیست جدیدترین مقالات انگلیسی ISI ✓

سایت ترجمه فا ؛ مرجع جدیدترین مقالات ترجمه شده از نشریات معتبر خارجی